

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Layanan Nasabah merupakan salah satu kunci dalam dunia usaha asuransi untuk terus berkembang, maka perusahaan harus dapat membentuk dan menerapkan terobosan baru agar dapat bersaing yakni dengan menggunakan Fasilitas Teknologi Informasi agar dapat memberikan pengaruh positif pada layanan nasabah dan kinerja perusahaan. “Pertumbuhan dapat memungkinkan organisasi untuk memperoleh dari skala keuntungan, untuk meningkatkan posisinya diantara pesaing industrinya, dan memberikan lebih banyak kesempatan untuk pengembangan profesional dan kemajuan kepada karyawan (Jeffrey A. Mello, 2011)”.

Pada penulisan tesis ini penulis mengambil sampel dari salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia yakni *PT Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) yang merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka dari Inggris yang mengelola dana sebesar lebih dari US\$510 miliar dan melayani lebih dari 21 juta nasabah di seluruh dunia (data per 30 Juni 2007). Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Dalam pengembangan bisnisnya Prudential telah memiliki lebih dari 380 kantor cabang yang tersebar di Indonesia (*sumber : [www.prudential.co.id](http://www.prudential.co.id)*). Namun penulis tertarik dengan salah satu agensi yang

memiliki cabang terbanyak yakni PruFuture Team Agency merupakan agency office dari *PT Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia). Prufuture Team Agency yang dipimpin Hawari N. Tandjaya saat ini selain di Jogjakarta juga memiliki kantor agency di Bandar Lampung, Pekanbaru, Solo, Semarang. Serta beberapa kantor representatif dan satellite di Jakarta, Karawang, Purwokerto dan Wonosobo. Pada tahun 2007 memiliki 1.285 orang Agency Force, dan mencetak 25 Qualifier serta 7 orang MDRT. Agency kami memiliki sistem dan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung prestasi Agency Force dan pelayanan terhadap nasabah. Diantaranya memiliki Central Admin System, AAJI E-Exam Online, Training Center dan fasilitasnya, serta dukungan teknologi informasi terkini. Kantor PruFuture Pusat beralamat di Casa Grande Square kav. 106-107, Ring Road Utara, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta 55281.

Dalam dunia bisnis, perdagangan secara elektronik adalah dasar yang bisnis strategis yang berorientasi menciptakan hubungan dalam lingkungan kerja dan lebih strategis untuk membangun suatu keunggulan kompetitif. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi pada perusahaan Asuransi PruFuture Team.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah serta dari penelitian - penelitian terdahulu, maka peneliti mengangkat masalah mengenai pengaruh layanan

nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi. Rumusan masalah sebagai berikut :

“Apa pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi?”

### **1.3. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan dari perumusan masalah yang telah dijabarkan maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Penelitian dilakukan pada perusahaan asuransi PruFuture Team Agency merupakan agency office dari *PT Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) yang telah memiliki cabang terbanyak dan tersebar di 21 kota di Indonesia.
2. Narasumber penelitian diperoleh dari kantor pusat PruFuture Team yang berada di kota Yogyakarta.

### **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

#### **1. Bagi Manajerial Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi sehingga pada penggunaan Teknologi Informasi dapat lebih disesuaikan kebutuhan perusahaan di masa yang akan datang.

## 2. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan dan menjadi referensi pengembangan bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi, layanan nasabah sebagai variabel independen dan kinerja perusahaan sebagai variabel dependen. Sehingga dapat diperoleh informasi tentang pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi.

### 1.5. TUJUAN PENELITIAN

Berdasar kepada latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan pada awal tulisan ini, maka tujuan penelitian adalah untuk meneliti pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi.

### 1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika dalam penulisan tesis ini terdiri 5 bab dan beberapa sub-bab sebagai berikut :

BAB I mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II berisi tinjauan pustaka yang merupakan landasan teori dalam penyusunan tesis, terdiri dari pengertian dari Asuransi, Layanan Nasabah,

Fasilitas Teknologi Informasi, Kinerja Perusahaan. Landasan teori akan menjadi dasar pengetahuan dalam memberikan penjelasan setiap langkah yang akan dijalankan.

BAB III berisi tentang metodologi penelitian dimana cara peneliti akan membahas permasalahan yang diangkat.

BAB VI meliputi pengolahan data kuesioner. Data kuesioner berasal dari Responden diminta untuk menyatakan persepsi mereka tentang isu-isu yang sedang diselidiki dengan mengisi kuesioner yang diambil menggunakan lima pengukuran yakni skala titik 'Sangat Setuju', 'Setuju', 'Netral', 'Tidak Setuju', dan 'Sangat Tidak Setuju', sehingga diharapkan peneliti dapat menyajikan data peran teknologi informasi dalam layanan nasabah dan kinerja perusahaan asuransi PruFuture Team.

BAB V berisi kesimpulan tentang pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi sebagai mediasi pada perusahaan asuransi PruFuture Team serta jika ada peneliti lain yang akan mengembangkan dapat menggunakan referensi tesis ini sebagai acuan.